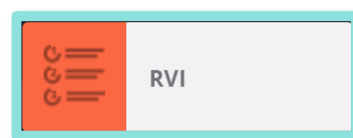


Menu de sélection (RVI)

Avec Fonzer, vous pouvez facilement ajouter un menu de choix ou un RVI (= Réponse Vocale Interactive) à votre central téléphonique! Un menu de sélection est un système qui vous permet de proposer des options aux appelants afin qu'ils obtiennent immédiatement les informations dont ils ont besoin ou qu'ils soient immédiatement mis en relation avec le bon employé ou le bon service. Il peut également être utile de donner aux appelants le choix de laisser un message (boîte vocale, réception, réservation, etc.). L'appelant peut continuer, et vous aussi! Vous pouvez ensuite rappeler à l'heure qui vous convient. Vous pouvez également permettre aux appelants de joindre une personne, un groupe de personnes ou un système de file d'attente à partir d'un menu de sélection, afin de les proposer à votre centre d'appels de manière dosée.



Il se peut qu'un menu de sélection ne soit pas agréable pour l'appelant, mais un menu de sélection ne doit pas nécessairement être un point de départ: vous pouvez choisir de mettre un menu de sélection au cours de votre plan d'appel si aucun employé n'est disponible pour répondre.

Un menu de sélection est préférable à l'impossibilité pour l'appelant ou votre client de vous joindre.

Contenu

Menu de sélection (RVI).....	1
1. Configuration du menu de sélection.....	2
1.1 C'EST AINSI QUE VOUS CREEZ UN MENU DE SELECTION :	2
1.1.1 Début	3
1.1.2 Non valide	4
1.1.3 Temps écoulé (time-out)	5
1.1.4 Numéro (options) 0 à 9, * et #	5
1.2 SAUVEGARDE ET MODIFICATION D'UN MENU OU CONTEXTE DE SELECTION	7

1. Configuration du menu de sélection

Dans votre RVI, vous pouvez utiliser les boîtes de messagerie vocale, les boîtes de fax, les conditions temporelles et les files d'attente d'appels définis précédemment. Souvent, un scénario peut être réalisé de plusieurs façons: une condition temporelle dans le RVI ou dans l'itinéraire d'appel, ou un plan d'appel dans le menu de sélection, tout est possible!

Vous pouvez configurer un ou plusieurs menus de sélection, puis les ajouter immédiatement à votre ou vos plans d'appel.

1.1 C'est ainsi que vous créez un menu de sélection :

1. Cliquez sur [RVI] dans l'aperçu du plan de numérotation: vous trouverez ici les menus de sélection déjà créés.
2. Cliquez sur le bouton [Ajouter]

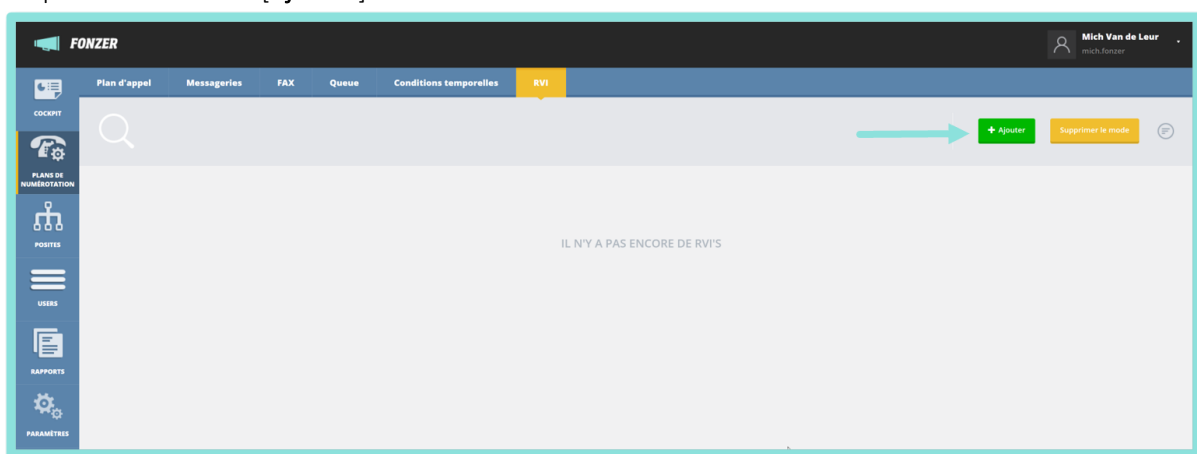


fig.1

3. Vous pouvez créer un menu déroulant qui se compose de plusieurs sous-menus ou contextes d'utilisation.

Donnez au menu principal un nom et une couleur, et donnez aux sous-menus ou aux contextes d'utilisateur un nom et une couleur différents.

Définissez le délai d'attente du sous-menu et indiquez **éventuellement** si le **contexte (sous-menu)** en question est l'**environnement de démarrage** lorsqu'un appelant accède au menu. Ce menu de départ est marqué d'un petit **drapeau**. (voir également le chapitre 2.2)

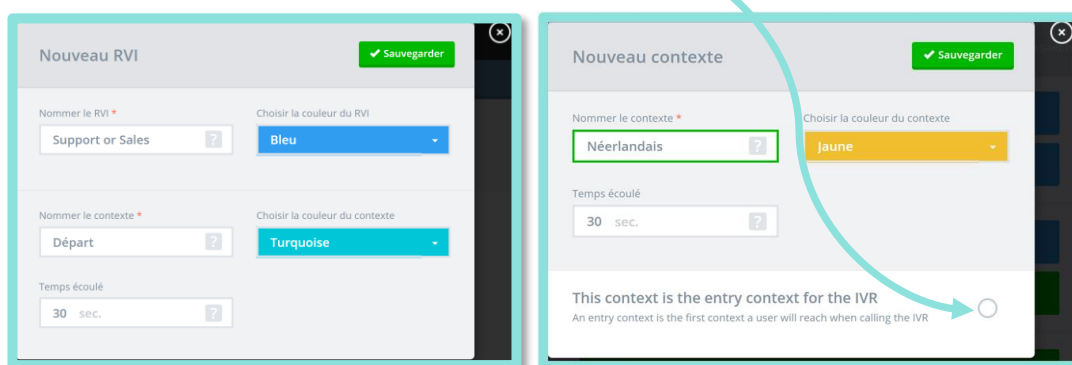


fig.2

4. Le **menu de sélection et le contexte (sous-menu)** offrent leur propre chronologie avec un point de départ et des actions de suivi en cas de choix invalide, d'absence de choix ou de choix correct. Vous déterminez les bonnes actions en choisissant les composants souhaités dans le menu de gauche ou en faisant glisser un sous-menu du menu de droite vers la timeline du menu de démarrage. (fig.3)

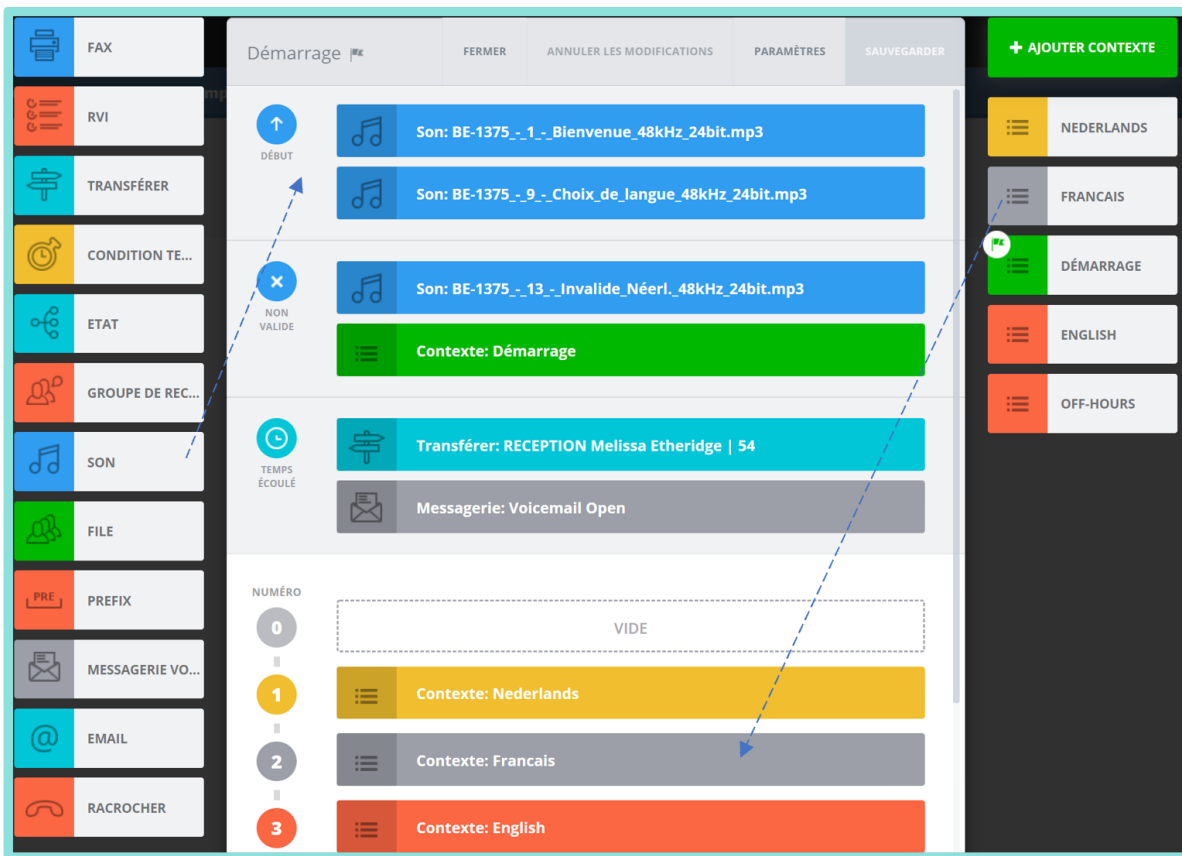


fig. 3

1.1.1 Début

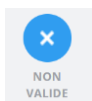


Ici, vous pouvez déterminer ce qui se passe lorsque l'appelant arrive au menu.

Il s'agit généralement d'un ou de plusieurs composants SON avec un message de bienvenue et une liste de choix disponibles.

Vous pouvez faire glisser ce SON dans la case du point de Début. (fig.3)

1.1.2 Non valide



Ici, vous pouvez définir ce qui se passe si l'appelant fait un choix qui n'existe pas. Supposons que vous proposiez les options 1, 2 et 3 mais que l'appelant choisisse la 4. Que voulez-vous qu'il se passe ? Vous pouvez le régler à votre convenance ici.

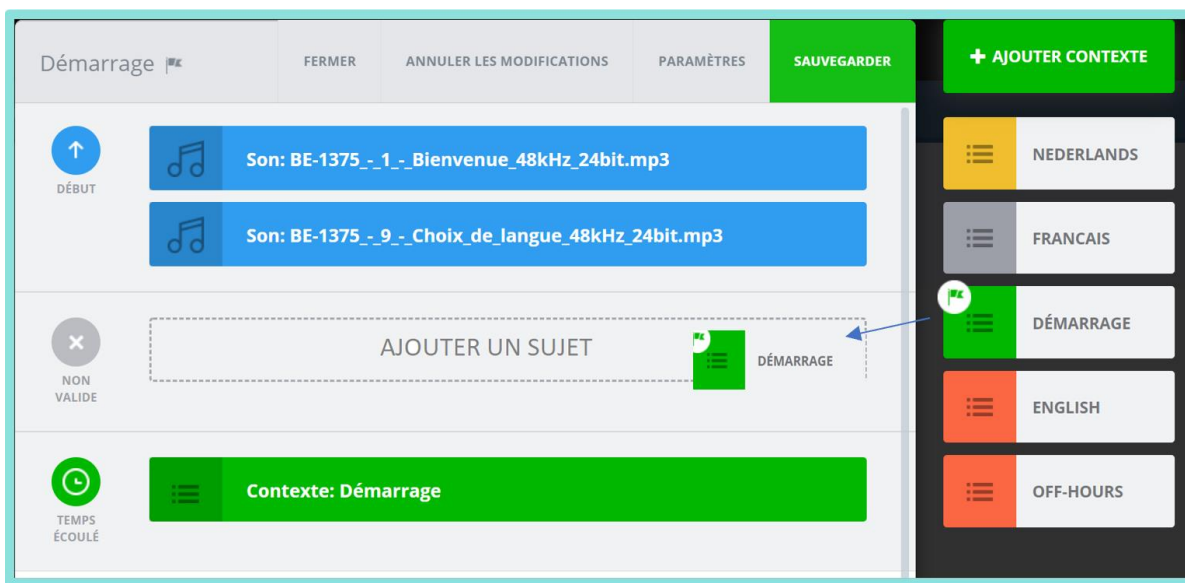


fig. 4

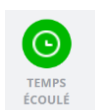
Dans la plupart des cas, lorsqu'un choix non valide est fait, vous voulez que l'appelant entende à nouveau le menu. Pour ce faire, vous devez sélectionner à nouveau le menu de démarrage. Le menu de démarrage est situé à droite du chemin d'appel du menu de sélection dans les sous-menus (fig. 4). Le **menu de démarrage** est marqué d'un **petit drapeau**.

Vous pouvez également y ajouter un **SON**, qui dira d'abord que le choix effectué n'est pas valide, puis rejouera le menu de démarrage (fig.5).



fig. 5

1.1.3 Temps écoulé (time-out)



Vous pouvez définir ici ce qui se passe si l'appelant ne fait pas de choix dans le délai imparti. Supposons qu'un délai de 10 secondes ait été fixé et que l'appelant ne fasse pas de choix dans ces 10 secondes, vous pouvez définir ce qui doit se passer ici. Vous pouvez à nouveau choisir d'ajouter le menu de démarrage ici, mais il est toujours possible que certains appelants ne soient pas en mesure de faire un choix, par exemple en raison d'un bug dans leur téléphone ou leur logiciel. Il est utile pour ces appelants qu'ils puissent toujours parler à un employé.

Vous souhaitez alors que l'appelant, qui n'a pas pu faire de choix, aboutisse à la réception et puisse encore être aidé. Si la réceptionniste n'est pas disponible, une boîte vocale peut suivre. (fig.6)



fig. 6

1.1.4 Numéro (options) 0 à 9, * et #.

Après avoir écouté l'invite de départ avec les choix disponibles, la plupart des appelants feront un choix. Pour chaque choix, vous pouvez déterminer quelles sont les actions correspondantes. Vous pouvez faire exécuter plusieurs actions les unes après les autres. Par exemple, l'option 1 peut d'abord s'adresser à un employé, puis à un groupe d'employés. Si l'appel n'est toujours pas accepté, l'appel peut continuer vers une **file d'attente**. Lorsque le délai d'attente de la file d'attente est expiré, une **boîte vocale** peut enfin prendre le relais.

En ajoutant le **Prefix**, vous pouvez indiquer sur l'écran du téléphone que l'appelant a choisi l'option de langue néerlandaise dans cet exemple. (fig.7)

Toutefois, nous vous recommandons de créer d'abord un plan de numérotation individuel à cette fin, puis de le lier à l'option correspondante via le composant Transférer. De cette façon, vous rendez le menu de sélection moins complexe. Attention : si vous souhaitez modifier le plan de numérotation, veuillez noter que cela s'applique aussi immédiatement au menu de sélection.

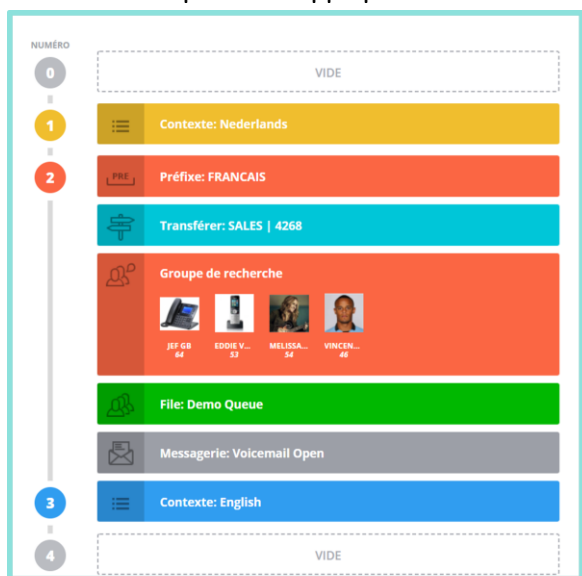


fig.7

Vous pouvez également créer plusieurs sous-menus et les joindre aux options sous forme de menu contextuel ou sélection complètement distinct. Dans l'exemple ci-dessous (fig.8), les options 1, 2 et 3 comportent de tels sous-menus imbriqués ou, en d'autres termes, une option de menu qui renvoie à un autre contexte d'utilisation spécifique.

Dans ce cas, vous devez faire un choix de langue dans le menu de démarrage. Dès que, par exemple, l'option Français est choisie, le menu ou le **contexte** sous-jacent : **Français** (fig.9) démarrera avec **sa propre ligne de temps**.



fig. 8

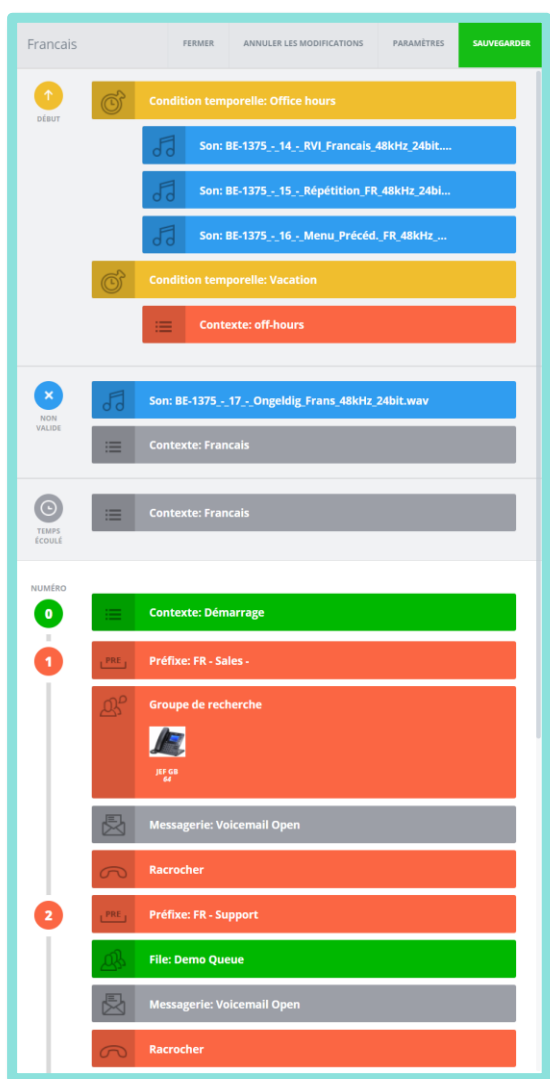
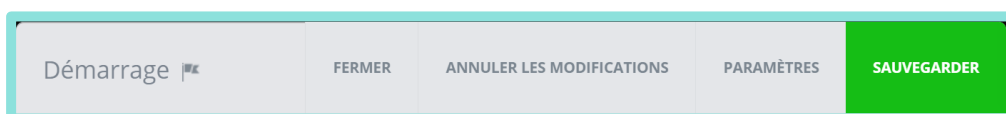


fig.9

1.2 Sauvegarde et modification d'un menu ou contexte de sélection



Au chapitre 1.1, vous trouverez les instructions pour configurer un nouveau menu.

Lorsque vous êtes entièrement satisfait et prêt à terminer le menu Choix, cliquez sur **[Sauvegarder]** en haut du menu.

Vous pouvez cliquer sur chaque (sous-)menu, puis **[Paramètres]** pour modifier la couleur et le libellé, et éventuellement indiquer qu'il s'agit d'un menu de démarrage. Dès que vous sélectionnez cette option, le contexte obtient un petit drapeau.

